

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PADA DIVISI HUKUM DAN HUMAS RSUD KOTA BOGOR**

**KATRINE ANAS TAZKIA**

**8223155218**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

# **FIELD WORK PRACTICE REPORT**

## **AT LAW AND PUBLIC RELATIONS DIVISION RSUD KOTA BOGOR**

**KATRINE ANAS TAZKIA**

**8223155218**



**This field work practice report has written to acquire one of requirements to  
get the title of Ahli Madya Degree at Faculty of Economics State Uneiversty  
of Jakarta.**

**STUDY PROGRAM DIII MARKETING MANAGEMENT**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2017**

## **LEMBAR EKSEKUTIF**

**Katrine Anas Tazkia. 8223155218. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi Hukum dan Humas RSUD Kota Bogor. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan Praktikan selama 2 bulan atau 40 hari kerja dimulai tanggal 10 Juli – 31 Agustus 2017 di RSUD Kota Bogor.

Praktikan ditempatkan pada Sub Bagian Hukum dan Humas. Praktikan melakukan pekerjaan seperti merekap kotak saran, mendesain untuk keperluan humas, dan melakukan survey kepuasan pelanggan.

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menambah wawasan kepada Praktikan dan juga menambah pengalaman kepada Praktikan bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya yang tidak didapat di bangku kelas.

Kata Kunci : Praktik Kerja Lapangan, Sub Bagian Hukum dan Humas, survey.

## EXECUTIVE SUMMARY

**Katrine Anas Tazkia. 8223155218. Field Work Practice Report at Law and Public Relations Division RSUD Kota Bogor. Study Program DIII in Marketing Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.**

*This field work practice report was written by practitioner to inform about the activities of intership for two months or 40 days from July, 10<sup>th</sup> until August, 31<sup>st</sup> 2017 at RSUD Kota Bogor.*

*Practitioner was placed at Law and Public Relations Division. Practitioner did some work such as recapping the suggestion box, designing for Law and Public Realtions Division needs, and doing customer satisfaction survey.*

*Intership aims to increase knowledge and gain the real work experience for practitioner about marketing which have not obtained during the lectures.*

*Key Words : Field Work Practice, Law and Public Relations Division, Survey*

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Sholikhah, M.M.

NIP. 19620623 199003 2 001

Nama

Tanda Tangan

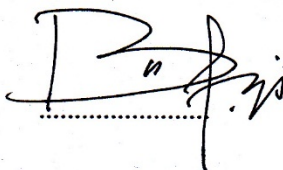
Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 19630119 199203 2 001

Penguji Ahli

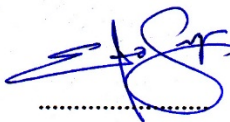


10 Januari 2018

M. Edo S. Siregar, S.E., M.BA.

NIP. 19720125 200212 1 002

Dosen Pembimbing



10 Januari 2018

Dra. Sholikhah, M.M.

NIP. 19620623 199003 2 001



10 Januari 2018

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur atas kehadiran ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karuniaNYA sehingga praktikan dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di RSUD Kota Bogor. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Praktikan menyadari bahwa laporan PKL ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, terutama orang tua serta kakak dan adik praktikan. Tak lupa praktikan ucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Dedi Purwana, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Sholikhah, M.M. selaku Koordinator Prodi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sekaligus selaku dosen pembimbing Praktek Kerja Lapangan.
3. Okto M. Ikhsan selaku Ka. Subag Hukmas yang membimbing praktikan selama di bagian Hukmas.
4. Totih Nurhasanah selaku Ka. Subag Pengendalian dan Pengembangan Mutu yang membimbing praktikan selama di bagian Mutu

5. Syinta Juwita selaku Ka. Bag Perencanaan dan SIM RS dan Bapak Tri Mordianto selaku Ka Subag Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan yang membimbing praktikan selama di bagian Perencanaan.
6. Seluruh karyawan serta staf RSUD Kota Bogor yang membantu praktikan selama masa PKL yang tidak bisa disebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat.
7. Serta teman-teman Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan selama ini.

Praktikan menyadari bahwa laporan Praktik Kerja Lapangan ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan dan kekurangan yang praktikan miliki, namun praktikan mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun agar laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Oktober 2017

Praktikan

## **DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>iii</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	4
C. Kegunaan PKL .....	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	6
E. Jadwal Pelaksanaan PKL .....	6

### **BAB II TINJAUAN UMUM RSUD KOTA BOGOR**

A. Sejarah Perusahaan.....	7
B. Struktur Organisasi .....	9
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	13



### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

A. Bidang Kerja .....	19
B. Pelaksanaan Kerja .....	20
C. Kendala Yang Dihadapi .....	32
D. Cara Mengatasi Kendala .....	32

### **BAB IV KESIMPULAN**

A. Kesimpulan .....	34
B. Saran.....	35

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Kunjungan Rawat Jalan RSUD Kota Bogor	2
Tabel I.2	Kunjungan Rawat Jalan Berdasarkan Wilayah	3
Tabel II.1	Tarif Layanan Kesehatan RSUD Kota Bogor	16
Tabel II.2	Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Tenaga	19
Tabel III.1	Jumlah Kuisoner Bagian Penunjang Medik	29

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar II.1	Struktur Organisasi RSUD Kota Bogor	9
Gambar II.2	Proses Pelayanan Poliklinik	10
Gambar II.3	Kantor Bagian Manajemen	19
Gambar III.1	<i>Flowchart</i> Komplain	22
Gambar III.2	Hasil Desain Spanduk	24
Gambar III.3	Hasil Desain Spanduk Idul Adha	25
Gambar III.4	Hasil Desain <i>Proops</i>	26
Gambar III.5	Hasil Monitoring	30
Gambar III.6	Contoh Rekapitulasi RBA	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Permohonan PKL
Lampiran 2	Surat Penerimaan PKL
Lampiran 3	Daftar Hadir PKL
Lampiran 4	Daftar Hadir PKL
Lampiran 5	Daftar Hadir PKL
Lampiran 6	Penilaian PKL
Lampiran 7	Tabel Kegiatan PKL

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam menjalankan sebuah perusahaan. Sumber daya manusia merupakan poros dalam perkembangan suatu perusahaan. Untuk itu, banyak perusahaan yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas demi berkembangnya perusahaan. Perusahaan pun harus selektif dalam memilih sumber daya manusianya, tidak hanya menguasai teori namun juga kemampuan dalam merealisasikan teori di dalam perusahaan.

Agar lulusan D3 Manajemen Pemasaran siap terjun dalam dunia kerja, Universitas Negeri Jakarta mengadakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu syarat wajib yang harus dipenuhi oleh mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran. Praktik Kerja Lapangan merupakan sarana pembelajaran mahasiswa untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya. Kegiatan ini juga membantu mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah didapat di bangku kuliah dalam menyelesaikan pekerjaan serta untuk mengatasi masalah yang didapat selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

Pada kesempatan ini praktikan menjalani praktik kerja lapangan di sebuah rumah sakit, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor.

RSUD Kota Bogor merupakan rumah sakit umum satu-satunya milik pemerintah Kota Bogor. RSUD Kota Bogor memiliki jumlah pasien yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Tabel I.1 merupakan tabel jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Kota Bogor tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Berdasarkan data Tabel I.1, dapat disimpulkan bahwa pengunjung RSUD Kota Bogor dari tiap tahunnya terus meningkat.

**Tabel I.1**

**Kunjungan Rawat Jalan RSUD Kota Bogor**

Bulan	Tahun		
	2014	2015	2016
Januari	-	12.216	16.423
Februari	-	11.241	17.063
Maret	-	12.483	19.017
April	-	12.693	19.017
Mei	-	11.818	19.319
Juni	-	10.847	18.140
Juli	-	9.731	13.700
Agustus	9.669	12.433	19.299
September	10.485	13.359	18.121
Oktober	10.388	14.833	19.082
November	10.458	15.348	20.013
Desember	11.496	15.606	19.711
<b>Jumlah</b>	<b>52.496</b>	<b>152.602</b>	<b>218.067</b>

*Sumber: Arsip RSUD Kota Bogor*

Pasien yang datang pun tak hanya dari kota Bogor, melainkan juga dari kabupaten Bogor dan bahkan dari luar Bogor. Tabel I.2 merupakan jumlah kunjungan RSUD Kota Bogor berdasarkan wilayah.

Tabel I.2

Tabel Kunjungan Rawat Jalan Berdasarkan Wilayah Tahun 2016

Wilayah	Jumlah
Kota Bogor	119.328
Kabupaten Bogor	92.116
Luar Bogor	20.662

Sumber: arsip RSUD Kota Bogor

Mengingat banyaknya pasien yang memiliki persepsi yang berbeda-beda, mengakibatkan komunikasi antara petugas dan pasien kerap terjadi *miss communication*. Seperti saat penebusan obat di apotek. Pasien kerap salah mengartikan peraturan yang di buat pihak rumah sakit. Peraturan yang ada mengatakan bahwa batas pengambilan obat adalah tiga hari terhitung sejak resep obat dimasukan. Apabila sudah lewat tiga hari, obat akan dihapus dari daftar tunggu. Namun banyak pasien yang menganggap bahwa hari dimana resep masuk belum dianggap satu hari. Karena kesalahan ini, banyak pasien yang komplain karena obat mereka sudah tidak ada di daftar tunggu.

Dampak dari *miss communication* ini bahkan bisa melebar sampai kepada organisasi masyarakat melalui media massa cetak dan elektronik. Jika hal ini dibiarkan dapat memperburuk promosi *words of mouth*. Efek dari buruknya promosi ini dapat merusak citra perusahaan. Dan apabila citra perusahaan buruk, tidak menutup kemungkinan pasien yang berasal

dari luar Kota Bogor beralih ke rumah sakit daerah yang sesuai dengan wilayah asal pasien.

Untuk itulah RSUD Kota Bogor menyediakan satu bagian untuk menangani *miss communication* serta untuk menjaga hubungan antara RSUD Kota Bogor dengan masyarakat, DPRD dan Walikota Bogor, organisasi masyarakat (ormas), dan media massa. Maka sesuai dengan Peraturan Presiden No.77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit, RSUD Kota Bogor membentuk bagian Hukum dan Humas (Hukmas) untuk mengemban tanggung jawab tersebut.

Bagian Hukmas secara struktural berada di bawah Bagian Umum dan Kepegawaian. Bagian Hukmas merupakan penggabungan dua bagian yang keduanya saling berkesinambungan. Bagian ini menggabungkan bantuan hukum, hubungan masyarakat, dan pengaduan pasien terhadap fenomena yang terjadi di RSUD Kota Bogor. Dengan digabungkannya bagian Hukum dan Humas diharapkan menjadi lebih efisien dalam mengemban tugas Bagian Hukmas.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Maksud dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh praktikan adalah:

1. Agar praktikan mendapat pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Agar praktikan dapat menerapkan teori-teori yang telah didapat selama menjalani masa perkuliahan.



3. Agar praktikan dapat mempelajari pekerjaan yang sesuai dengan konsentrasi praktikan yaitu pemasaran.
4. Menumbuhkan rasa percaya diri dalam menghadapi dunia kerja sesungguhnya.

Adapun tujuan dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan adalah:

1. Mengetahui tugas serta tanggung jawab bagian pemasaran rumah sakit.
2. Mengetahui strategi promosi yang digunakan RSUD Kota Bogor.

### **C. Kegunaan PKL**

Dengan dilaksanakannya PKL diharapkan memiliki manfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

#### **1. Bagi Praktikan**

Dengan adanya PKL yang telah dilaksanakan diharapkan dapat memberikan wawasan, keterampilan, penguasaan, dan gambaran mengenai dunia kerja untuk kemudian menjadi bekal bagi praktikan dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

#### **2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ**

- a. Mendapat timbal balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya.
- b. Menjalinkan kerja sama Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi dengan perusahaan tempat praktikan melaksanakan PKL.

### **3. Bagi Perusahaan**

- a. Dengan dilaksanakannya PKL, diharapkan perusahaan mendapatkan saran guna pengembangan kegiatan.
- b. Dapat membantu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja mahasiswa pada saat melaksanakan PKL.

### **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada:

Nama Perusahaan : RSUD Kota Bogor

Tempat : Jalan Dr. Sumeru No. 120 Menteng  
Bogor Barat

Nomor Telepon : (0251) 8312292

### **E. Jadwal Pelaksanaan PKL**

Praktikan melaksanakan PKL selama kurang lebih dua bulan terhitung tanggal 10 Juli 2017 sampai 31 Agustus 2017. Waktu pelaksanaan harian dimulai pukul 07.30 WIB sampai 15.30 WIB dari hari Senin sampai dengan Jumat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM RSUD KOTA BOGOR**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

RSUD Kota Bogor adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan milik pemerintah Kota Bogor.

RSUD Kota Bogor diresmikan pada 7 Agustus 2014 oleh walikota Bogor saat itu, Bima Arya. Awalnya RSUD Kota Bogor bernama RS. Karya Bhakti milik Yayasan Karya Bhakti (YKB) yang berdiri tahun 1980 diatas tanah milik Pemerintah Daerah seluas lima hektar. Tahap awal didirikan bangunan satu lantai seluas 990 m<sup>2</sup> yang digunakan sebagai Unit Gawat Darurat. Pihak yayasan yang bergerak dalam bidang sosial dan perumah-sakit bekerja sama dengan Pemerintah Kota Bogor dalam rangka pengelolaan rumah sakit. Kerja sama ini dituangkan dalam Piagam Kerja Sama tanggal 6 Agustus 1984 nomor 22/SPB/VII/1984 dan nomor Kep.3/YKB/Kes/8/84 dengan masa perjanjian 30 tahun yang berakhir tanggal 6 Agustus 2014.

Sebagai sebuah perusahaan, RSUD tentu memiliki visi dan misi. Visi RSUD Kota Bogor adalah menjadi rumah sakit unggulan yang menyediakan jasa layanan kesehatan yang berkualitas. Sedangkan misi RSUD Kota Bogor adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan kesehatan yang prima.

2. Menyediakan sarana dan prasara yang memadai dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan teknologi.
3. Menyediakan sumber daya manusia profesional dan amanah.
4. Menyediakan layanan yang seimbang antara fungsi profit dan fungsi sosial.
5. Menyediakan pelayanan unggulan.
6. Membangun komitmen bersama *stakeholder*.

Di masa peralihan dari RS Karya Bhakti menjadi RSUD, pelayanan medis tetap berjalan normal tanpa ada gangguan berarti. Tenaga medis maupun non medis juga tidak ada yang mengalami pemutusan kerja di masa peralihan ini. Pasien yang datang baik warga kota maupun kabupaten tetap terlayani dengan prima, mulai dari pasien dengan penyakit ringan hingga pasien dengan penyakit yang tergolong berat.

Tantangan yang dihadapi majemen RSUD di masa peralihan yaitu mengubah paradigma dari pegawai swasta murni menjadi pegawai RSUD yang berkewajiban mengedapankan pelayanan sosial. Selain itu, tuntutan untuk segera menyusun standar pelayanan medis juga menjadi tantangan baru untuk manajemen RSUD. Dari segi keuangan, RSUD harus menyesuaikan tarif pelayanan medis yang ditetapkan RSUD dengan tarif yang ditetapkan dalam BPJS. Sampai saat laporan ini ditulis, masih ada kesenjangan cukup lebar antara tarif yang diperlakukan RSUD dengan tarif BPJS.

Meski baru dua tahun berdiri, RSUD Kota Bogor mampu meraih penghargaan *Hospital Award Excellence in Patient Care 2017* pada tanggal 9

Dalam menjalankan sebuah perusahaan, tentu diperlukan struktur organisasi agar dalam mencapai tujuan perusahaan dapat terlaksanan secara efisien dan efektif. Struktur organisai RSUD Kota Bogor tergambar dalam bagan berikut



## Struktur Organisasi RSUD Kota Bogor

Sumber: <http://rsudkotabogor.org/web/stuktur-organisasi/>

Tugas dan tanggung jawab untuk masing-masing bagian umum dan keuangan sebagai berikut:

**1. Sub Bagian Umum dan RT**

- a. Menyusun rencana kebutuhan perlengkapan atau peralatan kantor termasuk ambulans dan barang inventaris lainnya.
- b. Mengkoordinir keberadaan barang inventaris.
- c. Pemeliharaan peralatan kantor.
- d. Mengurus keamanan dan ketertiban.
- e. Melaksanakan pencucian linen dan pemeliharaan bangunan.
- f. Menyiapkan kebutuhan transportasi perkantoran dan pasien.
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur melalui Wadir Umum dan Keuangan.

**2. Sub Bagian Kepegawaian**

- a. Menyusun dan meneliti data perencanaan serta pengembangan pegawai.
- b. Menyiapkan bahan dan memproses pengangkatan, penempatan jabatan, hukuman disiplin, pemindahan, cuti bebas tugas, usulan kenaikan gaji berkala, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan kepegawaian.
- c. Memberikan saran dan pertimbangan mengenai langkah dan tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur atau Wadir Umum dan Keuangan.
- d. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur melalui Wadir Umum dan Keuangan.

### **3. Sub Bagian Hukum dan Humas**

- a. Melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat.
- b. Melaksanakan koordinasi dilingkungan RSUD Kota Bogor untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Melaksanakan pengadministrasian dan pendokumentasian kegiatan bidang hukum dan humas
- d. Menyusun laporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan sub bagian hukum dan humas.
- e. Memberikan saran dan pertimbangan mengenai langkah dan tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya kepada Direktur.
- f. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur melalui Wadir Umum dan Keuangan.

### **4. Sub Bagian Anggaran**

- a. Menyusun laporan keuangan keuangan, laporan keuangan manajemen dan kegiatan mobilisasi dana.
- b. Melaksanakan verifikasi dana.
- c. Memberikan saran dan pertimbangan mengenai langkah dan tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya kepada Direktur.
- d. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur melalui Wadir Umum dan Keuangan.

**5. Sub Bagian Bendahara**

- a. Mengelola keuangan.
- b. Melakukan pembayaran jasa pelayanan pada tanggal yang telah ditentukan.
- c. Membuat laporan rasio likuiditas setiap enam bulan sekali.
- d. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur melalui Wadir Umum dan Keuangan.

**6. Sub Bagian Akuntansi**

- a. Menyajikan akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen rumah sakit.
- b. Merencanakan dan mengkoordinasi kegiatan penelitian dan pengujian terhadap kelengkapan dan kebenaran dokumen penerimaan dan pengeluaran uang serta fisik.
- c. Mengumpulkan, mengidentifikasi, pengukuran, penganalisaan, penyiapan dan informasi yang bersifat keuangan untuk keperluan pimpinan rumah sakit.
- d. Melaporkan akuntansi manajemen untuk pihak internal rumah sakit.
- e. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur melalui Wadir Umum dan Keuangan.

**7. Sub Bagaian Perencanaan Pelaporan dan Evaluasi**

- a. Meyiapkan dan mengelola bahan penyusunan Rancangan Bisnis Anggaran.



- b. Menghimpun data penyusunan Perubahan Anggaran Keuangan.
- c. Menggali potensi pendapatan rumah sakit.
- d. Mengkoordinir sumber pendapatan rumah sakit dari semua unit pelayanan.
- e. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur melalui Wadir Umum dan Keuangan.

#### **8. Sub Bagian SIM RS**

- a. Menunjang permasalahan Sistem Informasi Manajemen mulai dari perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan.
- b. Mengelola server lokal.
- c. Mengembangkan Teknologi Informasi.
- d. Mengelola situs RSUD Kota Bogor.
- e. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur melalui Wadir Umum dan Keuangan.

#### **9. Sub Bagian Pengembangan Pengendalian Mutu**

- a. Melaksanakan pemantauan dan pengawasan fasilitas RSUD Kota Bogor.
- b. Melaksanakan penilaian pelayanan yang ada di RSUD Kota Bogor.
- c. Melaksanakan pengembangan kebutuhan fasilitas RSUD Kota Bogor.
- d. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Direktur dan Wadir Umum dan Keuangan.

### C. Kegiatan Umum Perusahaan

RSUD Kota Bogor merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Kegiatan umum RSUD Kota Bogor dapat dilihat melalui bauran pemasaran sebagai berikut.

#### 1. *Product*

RSUD Kota Bogor melayani seluruh penyakit umum dan memiliki institusi perawatan darurat yang siaga 24 jam (ruang gawat darurat) untuk mengatasi bahaya dalam waktu secepat mungkin dan memberikan pertolongan pertama. Dalam RSUD Kota Bogor juga terdapat pelayanan kesehatan rawat jalan (tanpa menginap) bagi masyarakat Kota Bogor dan sekitarnya.

Pelayanan kesehatan terdiri atas produk-produk yang ditawarkan RSUD Kota Bogor, seperti pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD dan HCU, ICU, penunjang medik, dan *medical check up*.

1. Rawat Jalan : Rawat jalan biasa juga disebut dengan poliklinik. Rawat jalan ini terdiri dari 20 poli, mulai dari poli anak sampai rehabilitas medik.
2. Rawat Inap : terdiri atas beberapa kelas rawat inap, mulai dari kelas III sampai kelas VVIP.
3. IGD dan HCU : IGD digunakan untuk menangani kasus darurat. Dalam IGD dibagi menjadi empat zona, zona hijau, kuning, merah, dan hitam. Zona ini menggambarkan kondisi pasien, pasien tidak gawat dan tidak darurat, pasien gawat, pasien darurat, serta pasien

meninggal. Sedangkan HCU (*High Intensive Care*) merupakan ruangan khusus untuk pasien yang membutuhkan pengawasan ketat namun tidak kritis

4. ICU : merupakan ruangan khusus untuk pasien yang membutuhkan pengawasan ketat dan dalam kondisi krisis
5. Penunjang Medik : terdiri atas bagian radiologi, laboratorium, hemodialisa, apotek, dan fisioterapi.
6. *Medical Check Up* : merupakan bagian yang diperuntukan untuk pasien yang membutuhkan cek kesehatan secara garis besar saja.

## 2. *Price*

Untuk masalah harga, RSUD Kota Bogor tidak bisa semena-mena dalam menentukan tarif layanan. Tarif layanan RSUD Kota Bogor diatur oleh peraturan Walikota Bogor. **Tabel II.1** adalah tarif layanan RSUD Kota Bogor yang telah dikelompokkan sesuai jenis pelayanan.

## 3. *Place*

Sementara untuk tempat, RSUD Kota Bogor memiliki tempat yang strategis karena berada di jalan raya besar yang mudah terlihat oleh masyarakat. RSUD Kota Bogor memiliki lahan seluas 5 hektar dengan luas bangunan 990 m<sup>2</sup>

## 4. *Promotion*

Meski selalu ramai dikunjungi masyarakat yang ingin berobat, RSUD Kota Bogor tetap berusaha menjaga nama baik RSUD Kota Bogor. Oleh karena itu, bagian humas merupakan bagian yang

dipercaya untuk menjaga nama baik RSUD Kota Bogor baik terhadap pemerintah kota, DPRD Kota Bogor, organisasi masyarakat, dan terutama masyarakat.

**Tabel II.1**  
**Tarif Layanan Kesehatan RSUD Kota Bogor**

<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Tarif (dalam Rp.)</b>
1.	Pendaftaran	7.000
2.	Pelayanan Rawat Jalan/Poliklinik	17.000 – 3.605.000
3.	Pelayanan IGD	15.000 – 200.000
4.	Pelayanan Rawat Inap	20.000 – 800.000
5.	Tindakan Medik Operatif	102.000 – 9.500.000
6.	Pelayanan Kebidanan	30.000 – 3.150.000
7.	Laboratorium	8.000 – 3.190.000
8.	Radiologi	43.450 – 1842.500
9.	CT Scan	760.000 – 1.475.000
10.	Audiometri	84.000 – 1.320.000
11.	Penunjang Diagnostik Lainnya	77.000 – 330.000
12.	USG dan Echocardiografi	50.000 – 1.142.500
13.	Endoskopi	1.000.000 – 1.800.000
14.	Hemodialisa	800.000
15.	Farmasi	130.000 - 150.000
16.	Alat Medis	25.000 – 3.500.000
17.	Fisioterapi	20.000 – 200.000
18.	Pelayanan Jenazah	15.000 – 166.500
19.	Pelayanan Jenazah dan Mobil Ambulance	100.000 – 900.000

*Sumber: Peraturan Walikota Bogor Nomor 25 Tahun 2014 Seri E Nomor 22*

Bauran pemasaran yang digunakan ialah hubungan masyarakat. Dengan adanya humas, selain untuk terus mensosialisasikan kegiatan yang ada di dalam maupun di luar RSUD Kota Bogor, juga berperan terhadap penanganan keluhan pasien rumah sakit.

Bauran pemasaran yang digunakan lainnya adalah *word of mouth* yang merupakan efek dari komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dengan adanya komunikasi yang baik, masyarakat tentunya akan menyarankan RSUD Kota Bogor sebagai pilihan untuk berobat karena masyarakat puas dengan pelayanan RSUD. Sehingga RSUD tetap menjadi pilihan utama masyarakat kota Bogor maupun di luar kota Bogor.

Dalam melakukan promosi ini, strategi yang digunakan RSUD Kota Bogor adalah *press relations*, *product publicity*, dan *corporate communication*. *Press relations* ialah kegiatan jumpa pers dalam rangka menyebarkan informasi kepada masyarakat luas mengenai program-program yang telah dan akan dilakukan.

Sementara *product publicity* adalah kegiatan promosi mengenai produk baru. Dalam strategi ini, RSUD Kota Bogor menggunakan media spanduk, *standing banner*, dan brosur. Dan *corporate communication* merupakan kegiatan sosialisasi mengenai program RSUD Kota Bogor kepada organisasi masyarakat.

## **5. People**

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa tentu memerlukan sumber daya manusia untuk memberikan pelayan jasanya. Begitu pula dengan RSUD Kota Bogor, demi memberikan pelayanan jasa yang prima RSUD memiliki staf sebanyak 286 orang yang terdiri atas bagian manajemen. Sedangkan untuk tenaga ahli medis, RSUD memiliki 449

orang tenaga medis. Tabel II.2 merupakan uraian dari jumlah tenaga kerja RSUD Kota Bogor.

**Tabel II.2**  
**Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Tenaga**

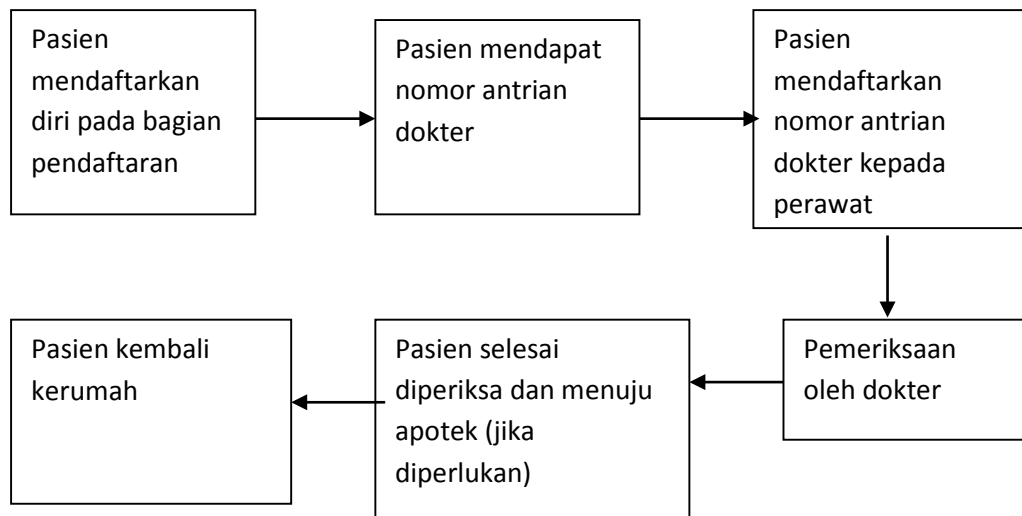
No	Jenis Tenaga	Jumlah
1	Dokter Umum	24
2	Dokter Gigi	5
3	Dokter Spesialis	71
4	Perawat	227
5	Bidan	41
6	Medis Non Keperawatan	81
7	Non Medis	212
8	Struktural	23
9	Non Struktural	51
<b>Jumlah</b>		<b>735</b>

*Sumber: Arsip RSUD Kota Bogor*

## 6. *Process*

Keseluruhan proses layanan yang diberikan RSUD Kota Bogor dilakukan dengan mengedepankan profesionalitas demi tercapainya kepuasan pelanggan. Proses layanan ini terbagi menjadi dua bagian, bagian manajemen dan bagian medik.

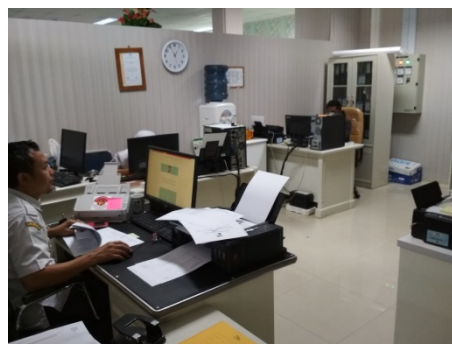
Pada bagian medik, pasien yang datang akan dilayani sesuai dengan prosedur. Misalnya pada kasus pelayanan poliklinik. Pasien harus mendaftarkan diri sebelum mendapat nomor antrian dokter. Untuk lebih singkatnya proses pelayanan poliklinik tergambar dalam **Gambar II.2**.



**Gambar II.2**  
**Proses Pelayanan Poliklinik**  
*Sumber: Diolah oleh praktikan*

### 7. *Physical Evidence*

*Physical evidence* yang dimiliki RSUD Kota Bogor berupa bangunan dengan segala sarana dan prasarannya. Bangunan itu sendiri terdiri atas bagian IGD, ruang rawat inap, poliklinik (rawat jalan), dan bagian manajemen.



**Gambar II.3**  
**Kantor Bagian Manajemen**  
*Sumber: Diolah oleh praktikan*

### **BAB III**

## **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Selama kurang lebih 40 hari melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di RSUD Kota Bogor, praktikan ditempatkan pada Sub Bagian Hukmas yang kemudian dialih tugaskan ke Sub Bagian Pengembangan Pengendalian Mutu. Tak lama, praktikan kembali dialihkan ke Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan. Praktikan mempunyai tugas pada setiap bagian diantaranya sebagai berikut.

1. Sub Bagian Hukmas :
  - a. Mengumpulkan dan merekap kotak saran yang terdapat di setiap bagian rumah sakit.
  - b. Membantu membuat nota dinas.
  - c. Mendesain untuk keperluan publikasi.
  - d. Menjadi bagian dokumentasi pada kegiatan internal maupun eksternal.
  - e. Membantu melayani keluhan pasien mengenai pelayanan di rumah sakit.
2. Sub Bagian Pengembangan Pengendalian Mutu :
  - a. Melakukan survei mengenai pelayanan di bagian penunjang medik.
  - b. Memasukan hasil survei.



- c. Ikut dalam kegiatan pemeriksaan fasilitas yang ada di RSUD Kota Bogor.

3. Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan :

Membantu penyusunan Rancangan Bisnis Anggaran 2018.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

### **1. Sub Bagian Hukmas**

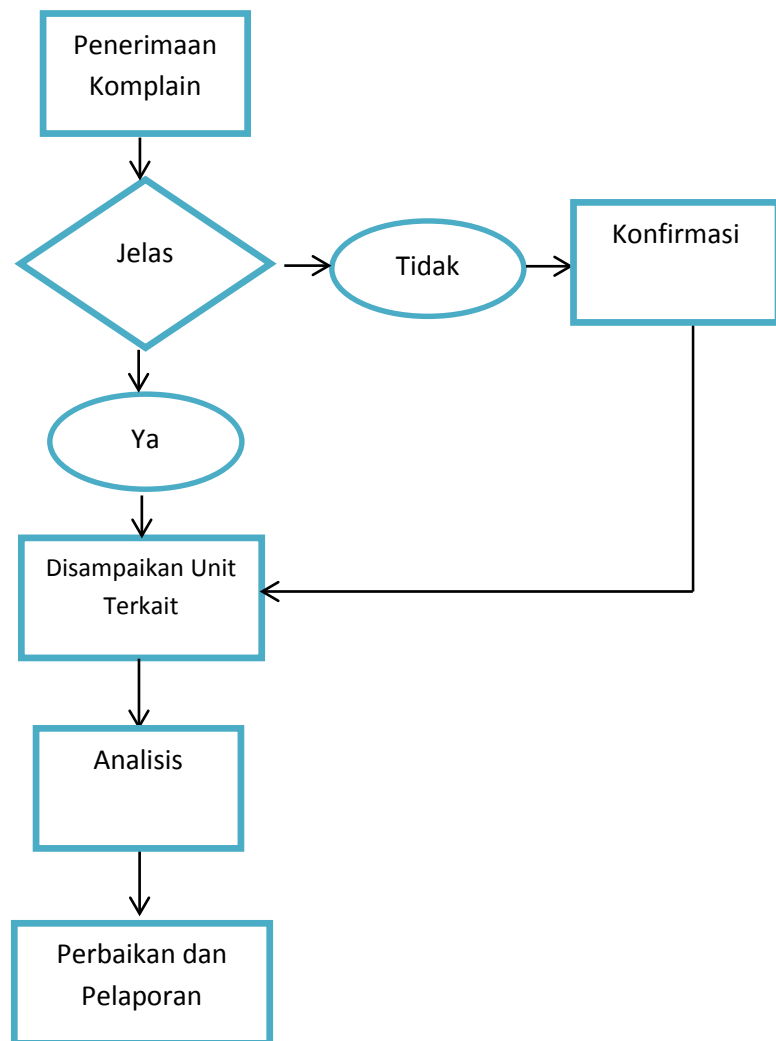
#### **a. Mengumpulkan dan merekap kotak saran yang terdapat di setiap bagian rumah sakit**

Kepala Sub Bagian Hukmas memberikan tugas untuk mengumpulkan seluruh kotak saran yang tersebar di rumah sakit. Kotak saran tersebut terdapat di beberapa titik, seperti di IGD, bagian rawat inap, bagian rawat jalan, dan farmasi. Pengambilan kotak saran ini dilakukan seminggu dua kali.

Kotak saran merupakan sarana yang disediakan oleh pihak RSUD Kota Bogor agar pasien dapat menuliskan kritik serta saran atas pelayanan yang diberikan RSUD Kota Bogor. Dengan menulis di kotak saran, segala data pasien menjadi rahasia Hukmas sehingga terjamin kerahasiaannya.

Kotak saran yang telah dikumpulkan oleh praktikan, kemudian disalin ulang dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dengan mengelompokkan ke bagian yang dikritik atau diberi saran. Pengelompokan ini terdiri atas bagian dokter, rawat jalan, rawat inap, IGD, farmasi, dan pelayanan dokter dimana praktikan

harus mampu menentukan bagian mana dari isi kotak saran yang di komplain.



**Gambar III.1**

***Flowchart Komplain***

*Sumber: diolah oleh praktikan*

Kemudian praktikan membuat rekapan dari seluruh kotak saran dari bulan yang sama dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Word*. Rekapan tersebut terdiri atas bagian mana yang mendapat

komplain, kritik, serta saran terbanyak selama satu bulan. Selain itu praktikan juga menghitung prosentase peningkatan

**b. Membantu membuat nota dinas**

Nota dinas adalah naskah dinas intern di lingkungan unit kerja yang dibuat oleh pejabat dalam rangka pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab jabatan kedinasan guna menyampaikan laporan, pemberitahuan, pernyataan, permintaan, atau penyampaian pendapat kepada pejabat lain.

Praktikan mendapat tugas untuk membuat nota dinas dalam rangka penambahan peralatan guna memperlancar mobilitas hukmas. Praktikan menggunakan aplikasi *Microsoft Word* untuk membuat nota dinas tersebut dengan melihat contoh dari nota dinas yang sudah ada.

Nota dinas tersebut kemudian dicek ulang oleh pembimbing praktikan sebelum diserahkan kepada Kepala Sub Bagian Hukmas untuk ditandatangani dan diserahkan kesekretariat yang kemudian diserahkan ke bagian yang dituju.

**c. Mendesain untuk keperluan publikasi**

Salah satu bentuk komunikasi dapat melalui media publikasi. Agar menarik untuk dibaca tentunya dibutuhkan kreativitas dalam mendesain media publikasi.

Praktikan mendapat tugas untuk membuat media promosi berupa spanduk untuk dua kegiatan berbeda. Yang pertama, dalam

rangka kegiatan penyuluhan mengenai kegiatan RSUD Kota Bogor di Kelurahan Menteng praktikan membuat spanduk berukuran 5x1 meter dengan menggunakan aplikasi *Adobe Photoshop* dan *Adobe Illustrator*. Hasil dari desain yang dibuat praktikan adalah sebagai berikut.



**Gambar III.2**

### **Hasil Desain Spanduk**

*Sumber: diolah oleh praktikan*

Untuk kegiatan kedua, dalam rangka merayakan hari raya Idul Adha, praktikan ditugaskan mendesain spanduk ucapan Hari Raya Idul Adha yang kemudian dipasang di Masjid RSUD Kota Bogor.



**Gambar III.3**

**Hasil Desain Spanduk Idul Adha**

*Sumber: diolah oleh praktikan*

Kota Bogor yang berulang tahun tanggal 3 Juli, mengadakan berbagai *haleran* (perayaan) untuk memeriahkan hari jadi tersebut. Puncak acara *haleran* berupa pawai mobil hias yang dilaksanakan pada 16 Juli 2017 sepanjang Jl. Jendral Sudirman. RSUD yang turut dalam pawai tersebut sekaligus mempromosikan SDM yang ada di RSUD Kota Bogor. Agar masyarakat mengetahui SDM yang ada, praktikan ditugaskan untuk membuat *proops* yang akan dibawa oleh masing-masing profesi.

**d. Menjadi bagian dokumentasi pada kegiatan internal maupun eksternal.**

Mendokumentasikan kegiatan-kegiatan yang ada di dalam maupun luar RSUD Kota Bogor merupakan salah satu cara untuk mempromosikan RSUD Kota Bogor. Dengan adanya dokumentasi, masyarakat menjadi mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan RSUD Kota Bogor selain pelayanan kesehatan.

### Hasil Desain *Proops*

Praktikan diminta untuk membantu mendokumentasikan berbagai kegiatan yang berlangsung selama praktikan berada di sub bagian Hukmas. Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan baik di dalam lingkungan RSUD Kota Bogor maupun di luar lingkungan RSUD Kota Bogor.

Pertama, praktikan diminta untuk mendokumentasikan kegiatan pengangkatan pegawai kontrak menjadi pegawai tetap yang dilaksanakan di ruang rapat RSUD Kota Bogor. Kegiatan tersebut dihadiri oleh Direktur RSUD Kota Bogor yang sekaligus secara simbolis mengangkat karyawan menjadi pegawai tetap.

Kegiatan kedua berupa Haleran Hari Jadi Bogor. Praktikan bersama sub bagian Hukmas mendapat tugas untuk mendokumentasikan perayaan Haleran Hari Jadi Bogor yang ke-535. Dalam kegiatan tersebut, RSUD Kota Bogor turut berpartisipasi dalam pawai mobil hias. Selama kegiatan

berlangsung, praktikan bertugas untuk membidik gambar selama pawai berlangsung. Pawai itu sendiri diadakan saat *car free day* di jalan Jend. Sudirman sampai rumah sakit Salak pada tanggal 16 Juli 2017 dari pukul 08.00 sampai 12.00 WIB.

Selanjutnya, dalam rangka mempererat tali silaturahmi dengan lingkungan sekitar, RSUD Kota Bogor mengadakan acara silaturahmi dengan seluruh masyarakat dan tokoh agama se-Kelurahan Menteng, Bogor, Jawa Barat. Acara tersebut diadakan guna mensosialisasikan kegiatan sehari-hari serta pembangunan yang akan dilaksanakan. Kegiatan ini juga diisi dengan sesi tanya jawab dengan masyarakat yang diundang untuk lebih mengetahui seluk beluk RSUD Kota Bogor. Selama kegiatan berlangsung, praktikan diminta untuk mengabadikan seluruh rangkaian acara. Praktikan juga diminta untuk membantu menyiapkan perangkat yang akan digunakan untuk presentasi.

**e. Membantu melayani keluhan pasien mengenai pelayanan di rumah sakit**

Melayani keluhan pelanggan adalah salah satu cara perusahaan untuk menjaga loyalitas pelanggan terhadap produk. Dalam hal ini dibutuhkan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Praktikan diberikan tugas oleh Kepala Sub Bagian Hukmas untuk memperhatikan cara menanggapi keluhan pasien mengenai pelayanan bagian farmasi yang dirasa pasien

memberatkan karena aturan yang berlaku tidak berada di pihak pasien.

Praktikan membantu pasien untuk mengisi data di buku keluhan sebelum menceritakan keluhan yang dirasakan. Praktikan juga membantu menjawab beberapa pertanyaan yang dilontarkan pasien mengenai pelayanan di RSUD Kota Bogor. Selama pasien menceritakan keluhannya, praktikan bertugas untuk mencatat keluhan tersebut di dalam buku keluhan. Setelah pasien selesai menceritakan keluhannya dan telah mendapat jawaban atas keluhannya, pasien diminta untuk mengecek ulang bahwa apa yang dituliskan praktikan sesuai dengan keluhan pasien yang kemudian ditanda tangani oleh pihak pasien dan pihak RSUD Kota Bogor yang dalam hal ini adalah Bagian Hukmas. Berikut ini flowchart yang dapat praktikan buat mengenai alur komplain.

## **2. Sub Bagian Pengembangan Pengendalian Mutu**

### **a) Melakukan survei mengenai pelayanan di bagian penunjang medik.**

Untuk menjaga kualitas serta mutu rumah sakit, serta untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar tetap loyal, Sub Bagian Pengembangan Pengendalian Mutu RSUD Kota Bogor mengadakan survei pelayanan yang diadakan setiap tiga bulan sekali. Bagian yang disurvei meliputi bagian penunjang medik, rawat jalan, dan rawat inap.



Dalam kegiatan ini, praktikan diminta untuk terjun langsung dalam mensurvei pelayanan bagian penunjang umum. Praktikan mendapat tugas pada bagian radiologi dan laboratorium. Setelah itu praktikan diminta untuk mensurvei pada bagian instalasi gawat darurat.

**Tabel III.1**  
**Jumlah Kuesioner Bagian Penunjang Medik**

No.	Unit yang Disurvei	Jumlah Kuesioner (lembar)
1	Radiologi	120
2	Laboratorium	172
3	IGD	100

*Sumber: diolah oleh praktikan*

**b) Memasukan data hasil survei.**

Setelah selesai mensurvei bagian yang ditugaskan, praktikan diminta untuk meng-*input* data hasil survey yang diperoleh. Praktikan menggunakan perangkat lunak SPSS dalam mengerjakan tugas ini.

**c) Ikut dalam kegiatan pemeriksaan fasilitas yang ada di RSUD Kota Bogor.**

Agar mendapat pelayanan yang prima, tentunya harus didukung dengan peralatan yang memadai. Selain peralatan, gedung juga menjadi salah satu pendukung untuk terjaminnya pelayanan yang prima.

Oleh karena itu, untuk menjaga agar seluruh fasilitas tetap memadai, Sub Bagian Pengembangan Pengendalian Mutu secara rutin melakukan monitoring untuk memantau fasilitas yang ada di RSUD Kota Bogor. Sub Bagian Pengembangan Pengendalian Mutu juga memantau kebersihan di lingkungan RSUD Kota Bogor.

Sambil berkeliling praktikan yang diminta ikut memonitoring juga diminta mengambil gambar sebagai bukti untuk membuat laporan monitoring.



**Gambar III.5**

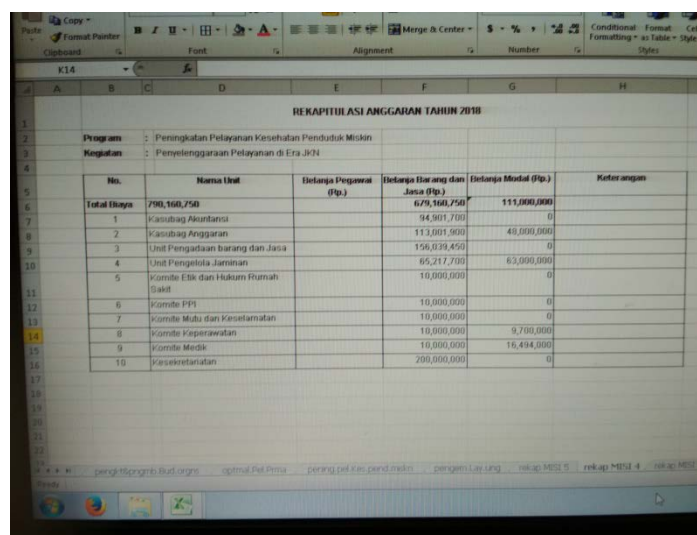
**Hasil Monitoring**

*Sumber: diolah oleh praktikan*

### 3. Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan

#### Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran 2018.

Rencana Bisnis Anggaran (RBA) merupakan susunan rencana anggaran keuangan yang akan digunakan oleh setiap unit di RSUD selama satu tahun anggaran. RBA digunakan guna memantau pengeluaran keuangan RSUD selama satu tahun. Pemantauan ini dilakukan oleh Walikota dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD).



No.	Nama Unit	Estimasi Pengeluaran (Rp.)	Estimasi Barang dan Jasa (Rp.)	Estimasi Modal (Rp.)	Keterangan
<b>REKAPITULASI ANGGARAN TAHUN 2018</b>					
Program : Peningkatan Pelayanan Kesehatan Penduduk Miskin					
Kegiatan : Penyelenggaraan Pelayanan di Era JKN					
<b>Total Anggaran 790.160.750</b>					
1	Kasubag Akuntansi	94.901.700	0	0	
2	Kasubag Anggaran	113.001.000	40.000.000	0	
3	Unit Pengadaan barang dan jasa	150.039.450	0	0	
4	Unit Pengelola Jaminan	65.217.700	63.000.000	0	
5	Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit	10.000.000	0	0	
6	Komite PPI	10.000.000	0	0	
7	Komite Mutu dan Keselamatan	10.000.000	0	0	
8	Komite Keperawatan	10.000.000	9.700.000	0	
9	Komite Medik	10.000.000	16.494.000	0	
10	Keperawatan	200.000.000	0	0	

**Gambar III.6**

#### Contoh Rekapitulasi RBA

*Sumber: diolah oleh praktikan*

Praktikan yang sebelumnya bertugas pada Sub Bagian Pengembangan Pengendalian Mutu dipindah tugaskan untuk membantu pada Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan. Dalam tugasnya ini, praktikan diminta untuk merekap seluruh anggaran belanja dari setiap unit untuk tahun 2018. Praktikan

menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel* untuk mengerjakan tugas ini. Contoh rekapitulasi tergambar dalam **Gambar III.6**.

### C. Kendala Yang Dihadapi

Selama melaksanakan PKI, praktikan mengalami beberapa kendala yang dihadapi. Berikut ini merupakan kendala yang bisa praktikan uraikan.

1. Saat mendapat tugas untuk mendesain *proops*, praktikan harus menyelesaikan tugas tersebut di hari yang sama karena sudah mendekati tenggat waktu. Sementara aplikasi untuk membuat desain grafis sama sekali tidak tersedia. Praktikan akhirnya meminta izin kepada Ka. Subag Hukmas untuk mengunduh aplikasi *adobe photoshop* namun tidak mendapat izin karena harus melalui izin Kepala Bagian Umum dan Rumah Tangga terlebih dahulu sehingga aplikasi tersebut tidak bisa diunduh hari itu juga.
2. Saat men-*input* data hasil survey, praktikan yang tidak pernah menggunakan aplikasi SPSS 2.0 sebelumnya mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas ini.

### D. Cara Mengatasi Kendala

Dari adanya kendala yang telah diuraikan sebelumnya, praktikan mencoba untuk mencari cara untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Berikut ini cara yang praktikan lakukan untuk mengatasi kendala.

1. Karena rumitnya birokrasi RSUD Kota Bogor sehingga sulit untuk mendapat perizinan untuk pengadaan aplikasi *adobe photoshop* secara cepat, praktikan akhirnya

menghubungi orang tua praktikan untuk membawakan laptop yang biasa praktikan gunakan untuk mata kuliah desain grafis.

2. Praktikan bertanya langsung bagaimana cara menggunakan aplikasi SPSS 2.0 kepada Ka. Subag Mutu. Setelah diajari cara menggunakannya, praktikan langsung mempraktikkan penggunaan aplikasi SPSS 2.0 untuk men-*input* data hasil survey.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Setelah praktikan melaksanakan PKL selama 40 hari kerja di RSUD Kota Bogor, praktikan mencoba menarik beberapa kesimpulan. Berikut beberapa kesimpulan yang diperoleh praktikan setelah melaksanakan PKL:

1. Bagian pemasaran pada RSUD Kota Bogor di pegang oleh bagian Hukum dan Humas (Hukmas) dengan menggunakan bauran promosi berupa hubungan masyarakat dan *word of mouth*. Sedangkan tugas Hukmas adalah melakukan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan dalam bidang hukum dan hubungan masyarakat.
2. Strategi promosi yang digunakan oleh RSUD Kota Bogor adalah sebagai berikut.
  - a. *Press Relations*, dalam kegiatan ini RSUD Kota Bogor melakukan jumpa pers untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat luas mengenai program yang tengah berlangsung maupun yang akan diadakan.
  - b. *Product Publicity*, dalam mempromosikan produk barunya, seperti dibukanya klinik pendeteksi kanker payudara, RSUD Kota Bogor menggunakan spanduk yang dipasang di pintu masuk agar terlihat oleh khalayak

- c. *Corporate Communication*, kegiatan ini dilakukan ketika RSUD Kota Bogor mensosialisasikan dengan organisasi masyarakat mengenai program yang ada di RSUD Kota Bogor.

## **B. Saran**

### **1. Untuk RSUD Kota Bogor**

Menyediakan sarana dan prasarana untuk keperluan desain grafis karena beberapa kali Sub Bagian Hukmas mendapat tugas membuat spanduk. Selain menyediakan aplikasi, sebaiknya karyawan Sub Bagian Hukmas diberi pelatihan dasar-dasar desain grafis.

### **2. Untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

Agar memberikan pembekalan untuk keterampilan dasar seperti *public speaking* dan *problem solving* kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya Manajemen Pemasaran. Hal ini akan sangat membantu mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya terutama pekerjaan bagian pemasaran.

Selain itu, selama menjalani masa PKL praktikan mendapatkan tugas untuk desain grafis. Hal ini mungkin juga dirasakan mahasiswa lain. Padahal tidak semua mahasiswa memilih mata kuliah tersebut. Sementara desain grafis adalah salah satu keahlian yang sangat berguna bagi seorang pemasar. Oleh karena itu sebaiknya mata kuliah desain grafis dijadikan mata kuliah wajib.





## Lampiran 1



### KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon Faksimile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180  
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 0597/UN39.12/KM/2017  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

8 Mei 2017

Yth. Direktur RSUD Kota Bogor  
Jl. Dr. Semeru No.120 Menteng, Bogor Barat,  
Kota Bogor

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Katrine Anas Tazkia  
Nomor Registrasi : 8223155218  
Program Studi : Manajemen Pemasaran (D3)  
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta  
No. Telp/HP : 082299449423

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 10 Juli s.d. 31 Agustus 2017.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi  
2. Koordinator Prodi Manajemen Pemasaran (D3)

## Lampiran 2



**PEMERINTAH KOTA BOGOR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BOGOR**

Jl. Dr. Sumeru No. 120 Telp. (0251) 8312292 Fax. (0251) 8371001

**BOGOR - 16111**

Bogor, 15 September 2017

Nomor : 800/ / Umpeg  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Magang

Kepada  
Yth. KETUA DEKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
Di  
**JAKARTA**

Menindaklanjuti surat yang saudara ajukan perihal Permohonan Izin magang atas nama :

NO	NAMA	NIM
1.	Katrine Anas Tazkia	8223155218

Bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dengan permohonan saudara, maka demi kelancaran pelaksanaan dan proses administrasi, silahkan menghubungi Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian melalui Kepala Instalasi Diklat dan Pengembangan SDM, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor, pada hari/jam kerja (Senin s/d Jumat pukul 08.00 WIB s/d 16.00 WIB).

Demikian, atas perhatian di ucapkan terima kasih.

**DIREKTUR,**



**dr. DEWI BASMALA, MARS**

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Wakil Direktur Pelayanan RSUD Kota Bogor
2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSUD Kota Bogor

# Lampiran 3



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13720  
Telepon (021) 472122/4706285, Fax (021) 4706285  
Laman: www.le.unj.ac.id



## DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN ..... SKS

Nama : Katrine Anas Tatika  
No. Registrasi : 8223158218  
Program Studi : D3. Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : RSUD Kota Bogor  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Dr. Semeru No 20  
Menengah, Bogor Barat / (0251) 8312292

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin 10 Juli 2017	1. <u>Katrine</u>	
2.	Selasa 11 Juli 2017	2. <u>Katrine</u>	
3.	Rabu 12 Juli 2017	3. <u>Katrine</u>	
4.	Kamis 13 Juli 2017	4. <u>Katrine</u>	
5.	Jumat 14 Juli 2017	5. <u>Katrine</u>	
6.	Senin 17 Juli 2017	6. <u>Katrine</u>	
7.	Selasa 18 Juli 2017	7. <u>Katrine</u>	
8.	Rabu 19 Juli 2017	8. <u>Katrine</u>	
9.	Kamis 20 Juli 2017	9. <u>Katrine</u>	
10.	Jumat 21 Juli 2017	10. <u>I</u>	
11.	Senin 24 Juli 2017	11. <u>Katrine</u>	
12.	Selasa 25 Juli 2017	12. <u>Katrine</u>	
13.	Rabu 26 Juli 2017	13. <u>Katrine</u>	
14.	Kamis 27 Juli 2017	14. <u>Katrine</u>	
15.	Jumat 28 Juli 2017	15. <u>Katrine</u>	

Jakarta, 21 Juli 2017  
Penilai,

[Signature]  
Tulis N. SKM Mkm

Catatan :  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

(J. M. ... to, SKM)

## Lampiran 5



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285 Fax (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/e



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Katrine Anas Taskia  
No. Registrasi : 8223159218  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : RSUD Kota Bogor  
Alamat Praktik/Telp : Jl. DR Semeru No 120 Bogor  
(0251) 8312929

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Selasa, 22 Agustus 2017	1. <u>Katrine</u>	
2.	Rabu, 23 Agustus 2017	2. <u>Katrine</u>	
3.	Kamis, 24 Agustus 2017	3. <u>Katrine</u>	
4.	Jumat, 25 Agustus 2017	4. <u>Katrine</u>	
5.	Senin, 28 Agustus 2017	5. <u>Katrine</u>	
6.	Selasa, 29 Agustus 2017	6. <u>Katrine</u>	
7.	Rabu, 30 Agustus 2017	7. <u>Katrine</u>	
8.	Kamis, 31 Agustus 2017	8. <u>Katrine</u>	
9.		9. ....	
10.		10. ....	
11.		11. ....	
12.		12. ....	
13.		13. ....	
14.		14. ....	
15.		15. ....	

**Catatan :**

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta.

Penilai:



Lampiran 6



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227 4706285 Fax (021) 4796285  
Laman: www.unj.ac.id



PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM DIPLOMA III  
..... SKS

Nama : Kaitine Anas Taktia  
No.Registrasi : 8123155218  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : RSD Kota Bogor  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Dr. Semeru No 120 Meneng  
Bogor Barat / (0251) 8312292

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	100	1. Keterangan Penilaian :  Skor      Nilai      Bobot 86-100    A        4 81-85    A-        3,7 76-80    B+        3,3 71-75    B        3,0 66-70    B-        2,7 61-65    C+        2,3 56-60    C        2,0 51-55    C-        1,7 46-50    D        1				
2	Kedisiplinan	100					
3	Sikap dan Kepribadian	95					
4	Kemampuan Dasar	90					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	100					
6	Kemampuan    Membaca    Situasi    dan Mengambil Keputusan	90	2. Alokasi Waktu Praktik :  2 sks : 80-160 jam kerja efektif (2 Minggu s.d 1 bulan)  Nilai Rata-rata :  <table border="1"><tr><td><math>\frac{951}{10 \text{ (sepuluh)}}</math></td><td>=</td><td>95,1</td></tr></table>	$\frac{951}{10 \text{ (sepuluh)}}$	=	95,1	
$\frac{951}{10 \text{ (sepuluh)}}$	=	95,1					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	95					
8	Aktivitas dan Kreativitas	86					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95					
10	Hasil Pekerjaan	100					
Jumlah		951	Nilai Akhir : <table border="1"><tr><td>95</td><td>A</td></tr><tr><td>Angka bulat</td><td>huruf</td></tr></table>	95	A	Angka bulat	huruf
95	A						
Angka bulat	huruf						

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



Lampiran 7

Tabel Kegiatan PKL

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan
1	Senin, 10 Juli 2017	Perkenalan, mempelajari profil RSUD Kota Bogor
2	Selasa, 11 Juli 2017	Mengumpulkan isi kotak saran, merekap kotak saran dengan <i>Ms. Excel</i>
3	Rabu, 12 Juli 2017	Melanjutkan merekap kotak saran, mendokumentasikan acara pengangkatan karyawan
4	Kamis, 13 Juli 2017	Mendata ulang asuransi yang bekerjasama dengan RSUD Kota Bogor, Membantu membuat nota dinas
5	Jumat, 14 Juli 2017	Mendesain <i>proops</i> untuk acara Hari Jadi Bogor
6	Senin, 17 Juli 2017	Mendesain banner untuk sosialisasi, membantu menangani komplain pengunjung
7	Selasa, 18 Juli 2017	Mengumpulkan isi kotak saran, merekap kotak saran dengan <i>Ms. Excel</i>
8	Rabu, 19 Juli 2017	Melanjutkan merekap kotak saran, membantu membuat nota dinas
9	Kamis, 20 Juli 2017	Mendokumentasikan acara sosialisasi di Kelurahan Menteng
10	Jumat, 21 Juli 2017	(izin)
11	Senin, 24 Juli 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Radiologi, meng- <i>input</i> hasil survey dengan SPSS
12	Selasa, 25 Juli 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Radiologi, meng- <i>input</i> hasil survey dengan SPSS
13	Rabu, 26 Juli 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Radiologi, meng- <i>input</i> hasil survey dengan SPSS
14	Kamis, 27 Juli 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Radiologi, meng- <i>input</i> hasil survey dengan SPSS
15	Jumat, 28 Juli 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Radiologi, meng- <i>input</i> hasil survey dengan SPSS



<b>No</b>	<b>Hari/ Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
16	Senin, 31 Juli 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Laboratorium, meng-input hasil survey dengan SPSS
17	Selasa, 1 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Laboratorium, meng-input hasil survey dengan SPSS, ikut memonitoring fasilitas RSUD Kota Bogor
18	Rabu, 2 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Laboratorium, meng-input hasil survey dengan SPSS
19	Kamis, 3 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Laboratorium, meng-input hasil survey dengan SPSS
20	Jumat, 4 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan Laboratorium, meng-input hasil survey dengan SPSS
21	Senin, 7 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan IGD, meng-input hasil survey dengan SPSS
22	Selasa, 8 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan IGD, meng-input hasil survey dengan SPSS
23	Rabu, 9 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan IGD, meng-input hasil survey dengan SPSS
24	Kamis, 10 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan IGD, meng-input hasil survey dengan SPSS
25	Jumat, 11 Agustus 2017	Mensurvey kepuasan pelanggan IGD, meng-input hasil survey dengan SPSS
26	Senin, 14 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
27	Selasa, 15 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
28	Rabu, 16 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
29	Kamis, 17 Agustus 2017	(Libur HUT RI Ke-72)
30	Jumat, 18 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
31	Senin, 21 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018



<b>No</b>	<b>Hari/ Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
32	Selasa, 22 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
33	Rabu, 23 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
34	Kamis, 24 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
35	Jumat, 25 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
36	Senin 28 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
37	Selasa, 29 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2019
38	Rabu, 30 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018
39	Kamis, 31 Agustus 2017	Membantu penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) 2018

## **DAFTAR PUSTAKA**

Buku Pedoman Akademik *Praktik Kerja Lapangan* Universitas Negeri Jakarta

<https://rsudkotabogor.org> (diakses pada tanggal 1 September 2017)

Peraturan Walikota Bogor Nomor 25 Tahun 2014